

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«Управление качеством на предприятии индустрии гостеприимства»

основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

с направленностью (профилем)
Гостиничная деятельность

Форма(ы) обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-22

Тула 2022 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
рабочей программы дисциплины (модуля)

Разработчик:

Королев А.В., доцент каф. ТИГ, к.т.н, доцент
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Управление качеством на предприятии индустрии гостеприимства» является получение целостного представления основных положений теории и практики по организации управления качеством обслуживания на предприятиях гостеприимства, изучение студентами особенностей управления качеством, дать понимание сущности контроля качества, понимания необходимости оценки качества предоставляемых услуг.

Задачами освоения дисциплины являются:

–изучить термины и определения в области качества, методы и системы управления качеством; правила, порядок и систему контроля и надзора за соблюдением требований к качеству.

–привить студентам качества и навыки управления предприятием, научить разрабатывать системы качества соответственно ИСО 9000 и внедрять их в производство, организовывать работу систем качества, уметь строить отношения между потребителем и производителем товаров и услуг.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина (модуль) относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина (модуль) изучается во 8 семестре.

3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведён ниже.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

1) основные положения системы менеджмента качества, стандартов в сфере гостеприимства (код компетенции – ОПК-3, код индикатора – ОПК-3.1);

Уметь:

1) оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (код компетенции – ОПК-3, код индикатора – ОПК-3.2).

Владеть:

1) навыками обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ) (код компетенции – ОПК-3, код индикатора – ОПК-3.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

4 Объем и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Объем дисциплины (модуля), объем контактной и самостоятельной работы обучающегося при освоении дисциплины (модуля), формы промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Номер семестра	Формы промежуточной аттестации	Общий объем в зачетных единицах	Общий объем в академических часах	Объем контактной работы в академических часах						Объем самостоятельной работы в академических часах
				Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Клинические практические занятия	Консультации	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения										
8	Э	4	144	24	24	-	-	2	0,25	93,75
Итого	Э	4	144	24	24	-	-	2	0,25	93,75
Заочная форма обучения										
8	Э	4	144	2	12	-	-	2	0,25	127,75
Итого	Э	4	144	2	12	-	-	2	0,25	127,75

Условные сокращения: Э – экзамен, ЗЧ – зачет, ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой), КП – защита курсового проекта, КР – защита курсовой работы.

4.2 Содержание лекционных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
8 семестр	
1	Терминология управления качеством
2	Мировое отношение к качеству
3	Методология управления качеством
4	Применение критериев премий по качеству для проведения самооценки фирм
5	Рекомендации международных стандартов ISO 9000 по обеспечению качества
6	Сертификация продукции и систем качества
7	Ответственность за качество продукции
8	Разработка систем качества на предприятиях
9	Экономические проблемы качества
10	Конкурентоспособность и качество

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
-------	-------------------------

№ п/п	Темы лекционных занятий
8 семестр	
1	Предмет и задачи курса. Качество как фактор успеха предприятия гостеприимства

4.3 Содержание практических (семинарских) занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
8 семестр	
1	Терминология управления качеством
2	Мировое отношение к качеству.
3	Самооценка фирм (деловая игра)
4	Содержание МС ИСО серии 9000
5	Классификация затрат на качество
6	Разработка системы качества на предприятии сферы услуг
7	Разработка системы качества на предприятии сферы услуг
8	Разработка системы качества на предприятии сферы услуг
9	Конкурентоспособность и качество
10	Контрольные мероприятия

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
8 семестр	
1	Самооценка фирм (деловая игра)
2	Содержание МС ИСО серии 9000
3	Разработка системы качества на предприятии сферы услуг
4	Разработка системы качества на предприятии сферы услуг
5	Конкурентоспособность и качество
6	Контрольные мероприятия

4.4 Содержание лабораторных работ

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой

4.5 Содержание клинических практических занятий

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой.

4.6 Содержание самостоятельной работы обучающегося

Очная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
8 семестр	
1	Выполнение контрольно-курсовой работы

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение

Заочная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
8 семестр	
1	Выполнение контрольно-курсовой работы
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекционные занятия
4	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение

5 Система формирования оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося

Очная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
8 семестр			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	10
		Работа на практических занятиях	10
		Контрольная работа	10
		Итого	30
	Второй рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	10
		Работа на практических занятиях	10
		Контрольная работа	10
		Итого	30
Промежуточная аттестация	Экзамен		40 (100*)

* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

Заочная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
8 семестр			
Текущий контроль успеваемости	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:		
	Посещение лекционных занятий		2
	Работа на практических занятиях		12
	Контрольная работа		46
	Итого		60

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося		Максимальное количество баллов
Промежуточная аттестация	Экзамен	40 (100*)

* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

Шкала соответствия оценок в стобалльной и академической системах оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Система оценивания результатов обучения	Оценки			
	0 – 39	40 – 60	61 – 80	81 – 100
Стобалльная система оценивания				
Академическая система оценивания (экзамен, дифференцированный зачет, защита курсового проекта, защита курсовой работы)	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Академическая система оценивания (зачет)	Не зачтено	Зачтено		

6 Описание материально-технической базы (включая оборудование и технические средства обучения), необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) требуется:

- Видеопроектор.
- Экран.
- Ноутбук.

7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Михеева Е.Н., Сероштан М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2017.— 531 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60534.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Хамидуллина Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография/ Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Кобяк М.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2014.— 290 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7.2 Дополнительная литература

1. Анцев В.Ю. Средства и методы управления качеством: учеб. пособие для вузов / В. Ю. Анцев, А. Н. Иноземцев, Н. В. Анцева; ТулГУ.— Тула : Изд-во ТулГУ, 2009. — 227 с.

2. Аристов, О.В. Управление качеством: учебник для вузов / О.В.Аристов.— М. : Инфра-М, 2010 . — 240с.
3. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник для вузов / Л.Е. Басовский, В.Б.Протасьев.— М.: ИНФРА-М, 2007 . — 212с.
4. Зайцева, Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов / Н. А. Зайцева .— 5-е изд., стер. — М.: Академия, 2008 .— 236 с.
5. Тепман, Л.Н. Управление качеством : учеб. пособие для вузов / Л.Н. Тепман; под ред. В.А. Швандара.— М. : ЮНИТИ, 2007 .— 352с.

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. ЭБС IPRBooks универсальная базовая коллекция изданий. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. — Загл. с экрана.
2. Электронный читальный зал «БИБЛИОТЕХ» : учебники авторов ТулГУ по всем дисциплинам.- Режим доступа: <https://tsutula.bibliotech.ru/>, по паролю.- Загл. С экрана
3. Научная Электронная Библиотека eLibrary – библиотека электронной периодики, режим доступа: <http://elibrary.ru/> , по паролю.- Загл. с экрана.
4. НЭБ КиберЛенинка научная электронная библиотека открытого доступа, режим доступа <http://cyberleninka.ru/> ,свободный.- Загл. с экрана.
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://window.edu.ru.> - Загл. с экрана.
6. ГРАМОТА.РУ. Библиотека [справочно-информационный портал]. — Режим доступа: <http://www.gramota.ru/biblio/>.
7. СЛОВО [образовательный портал]. — Режим доступа: <http://www.portal-slovo.ru/>

9 Перечень информационных технологий, необходимых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

9.1 Перечень необходимого ежегодно обновляемого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Текстовый редактор Microsoft Word;
2. Программа для работы с электронными таблицами Microsoft Excel;
3. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint;
5. Классификатор ОКАТО;
6. Yandex (браузер);
7. STDU Viewer (программа для просмотра pdf).
8. Пакет офисных приложений «Мой офис».

9.2 Перечень необходимых современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Компьютерная справочная правовая система Консультант Плюс.